

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketoiminnan logistiikka

Teknisten sovellusten hyödyntäminen

2013

Maria Vång

# VAKKA-SUOMEN PUHELIN OY:N RAUHA-KONSEPTIN TILAUS-, TOIMITUS- JA LASKUTUSKETJUN PROSESSOINTI



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Maria Vång

## VAKKA-SUOMEN PUHELIN OY:N RAUHA-KONSEPTIN TILAUS-, TOIMITUS- JA LASKUTUSKETJUN PROSESSOINTI

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on prosessoida uudelleen Vakka-Suomen Puhelin Oy:n Rauha-konseptin tilaus-, toimitus- ja laskutusketju. Nykyisestä prosessista ei ole olemassa kunnollista kuvausta tai prosessikaaviota. Prosessoinnin puutteellisuus aiheuttaa ongelmia konseptin toimittamisen eri vaiheissa.

Työn alussa esitellään yritys ja tämän tarjoamat palvelut sekä Rauha-konsepti. Teoria ja käytäntö on kirjoitettu työssä erikseen toisistaan. Teoriaosassa käydään läpi prosessi, hankinta- ja ostotoiminta sekä tilaus-toimitusprosessi.

Teorian jälkeen työssä on selvitetty kyseisen prosessin nykytilanne ja siinä olevat ongelmat. Tämän pohjalta on kehitetty prosessia toimivammaksi. Työssä on kehitetty myynnin, tilauksen, toimituksen ja laskutuksen prosessia. Jokaisesta osasta on myös luotu prosessikaavio. Työn lopussa on koottu yhteenveto tutkimuksen tuloksista. Näiden pohjalta on luotu prosessikaavio, jossa on otettu huomioon kaikki prosessiin osallistuvat tahot.

### ASIASANAT:

Tilaus-toimitus, prosessikaavio, prosessi, prosessointi.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business Logistics | Utilisation of technical applications in logistics

Summer 2013 | Total number of pages 36 (1)

Mirva Wessman-Raitio

Maria Vång

## PROCESS OF VAKKA-SUOMEN PUHELIN OY'S ORDER AND SUPPLY CHAIN.

The purpose of this thesis was to improve the demand- supply chain process of Rauha –IT concept provided by Vakka-Suomen Puhelin Oy. At its current state the process is not complete and does not serve its purpose. The incomplete process causes several problems in various stages of the concept.

The company Vakka-Suomen Puhelin, the services it provides and the Rauha –IT concept are introduced in the beginning of this thesis.

The theory and practice parts were discussed separately from each other. The demand- supply chain was detailed in the theory part of this thesis and it also describes how similar processes usually work.

The current demand- supply process was examined in the practical part of the concept and its problems were identified. After this, the process was broken into four sub-processes which were then individually developed further. After the sub-processes are complete, they were joined together to form the process as whole.

The summary of this research includes the author's thoughts about the making of this thesis and the conclusions about the project itself.

### KEYWORDS:

Process, process flowchart, supply chain.

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 VAKKA-SUOMEN PUHELIN OY</b>	<b>8</b>
<b>3 VAKKA-SUOMEN PUHELIN OY:N PALVELUT</b>	<b>10</b>
<b>4 RAUHA-KONSEPTI</b>	<b>11</b>
<b>5 PROSESSIKUVAUS</b>	<b>13</b>
5.1 Erilaisia prosesseja	14
5.2 Prosessijohtaminen	15
5.3 Prosessin vaiheet	16
5.4 Prosessin kehittäminen	16
5.5 Prosessin mallintaminen	17
<b>6 HANKINTATOIMI JA OSTOTOIMINTA</b>	<b>18</b>
<b>7 TILAUS-TOIMITUSPROSESSI</b>	<b>20</b>
<b>8 RAUHA-KONSEPTIN PROSESSIN NYKYTILANNE</b>	<b>23</b>
<b>9 UUDEN PROSESSIN KUVAUS</b>	<b>25</b>
9.1 Myyntiprosessi	26
9.2 Tilausprosessi	27
9.3 Toimitusprosessi	30
9.4 Laskutusprosessi	32
<b>10 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>34</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>35</b>

## **LIITTEET**

Liite 1. Rauha-konseptin prosessikaavio

## **KUVIOT**

Kuvio 1. Myynnin prosessikaavio.	26
Kuvio 2. Tilauksen prosessikaavio.	28
Kuvio 3. Toimituksen prosessikaavio.	30
Kuvio 4. Laskutuksen prosessikaavio.	32

# 1 JOHDANTO

Tämä tutkimus on tehty Turun ammattikorkeakoulun liiketoiminnan logistiikan opinnäytetyönä. Opinnäytetyön tavoitteena on tilaus- ja toimitusketjun prosessointi. Toimeksiantaja opinnäytetyölle on Vakka-Suomen Puhelin Oy. Työn tarkoituksena on prosessoida Rauha-konseptin tilaus-, toimitus- ja laskutusketju uudelleen. Työssä käydään läpi Vakka-Suomen Puhelin Oy:n toimittaman kokonaisvaltaisen Rauha IT-palvelukonseptin prosessointi.

Rauha-konseptin nykyistä prosessia ei ole kuvattu kunnolla, eikä siitä ole olemassa myöskään ajantasaista prosessikaaviota. Prosessin puutteellisuus on aiheuttanut erilaisia ongelmia palvelun toimittamisessa asiakkaalle. Näiden ongelmien löytäminen ja korjaaminen on ollut opinnäytetyön tarkoituksena. Työssä käsitellään prosessin nykytilanne sekä esitellään vaihtoehtoinen läpikäynti, mistä on poistettu edellisen prosessin ongelmat.

Työ on toteutettu tutkimalla nykyistä prosessia ja haastatteleamalla prosessiin osallistuvia henkilöitä. Tutkimuksen kautta on pyritty löytämään prosessin nykyiset ongelmat. Näiden tulosten pohjalta on muutettu nykyisen prosessin epäkohtia sekä luotu toimintamalli, mistä käy selville jokaisen prosessiin osallistuvan henkilön tehtävät. Muutetusta prosessista on myös tehty prosessikaavio sekä kirjallinen ohjeistus, miten prosessi saataisiin onnistuneesti ja mahdollisimman ongelmitta suoritettua päätökseen.

Työssä on käsitelty erikseen teoria sekä käytäntö. Työn luvussa kaksi on esitelty Vakka-Suomen Puhelin Oy yrityksenä. Luvussa kolme on kerrottu yrityksen tarjoamat palvelut ja luvussa neljä on esitelty Rauha-konsepti. Rauha-konsepti on eritelty omaksi luvukseen, koska opinnäytetyö pohjautuu tähän VSP:n tarjoamaan palveluun ja sen prosessointiin. Luvussa viisi on kerrottu teoriapohjaisesti, mikä on prosessi, sekä prosessin muotoja, vaihteita, kehittämistä ja mallintamista. Tämän jälkeen teoriaosuudessa käydään läpi hankintatoimen ja osto-toiminnan tarkoitus ja merkitys. Luvussa seitsemän on selvitetty tilaus-toimitusprosessi ja sen tarkoitus.

Teoriaosuuden jälkeen on selvitetty Rauhan nykyisen prosessin tilanne ja ongelmat. Luvussa yhdeksän on esitetty uudelleen luotu prosessi, mistä on korjattu vanhan prosessin puutteet ja ongelmat. Tässä osiossa käydään prosessi ensin pintapuolisesti läpi, jonka jälkeen on kuvattu jokainen prosessin osa yksityiskohtaisesti. Näiden tueksi on tehty prosessikaaviot, jotka selkeyttävät prosessin ymmärtämistä. Työn loppuun on liitetty prosessikaavio koko prosessista.

## 2 VAKKA-SUOMEN PUHELIN OY

Vakka-Suomen Puhelin Oy on perustettu vuonna 1896 itsenäiseksi operaattoriksi. Vakka-Suomen Puhelin on painottanut toimintansa Länsi- ja Etelä-Suomeen sekä se on pääosin vakkasuomalaisten asiakkaiden omistama yhtiö. VSP on ISO 9001 -laatusertifioitu ICT-palvelujen (tieto- ja viestintäteknologia) kokonaistoimittaja, joka tarjoaa yrityksille joustavaa ja mittaavaa lisäarvoa tuottavaa kumppanuutta tietoliikenne-, IT- ja contact center -ratkaisuihin. Contact center -palvelussa asiakkaat voivat ottaa yhteyttä asiakaspalvelijoihin ja tämän kautta saada neuvoja tietokoneisiin liittyvissä ongelmissa. Yritys työllistää 200 henkilöä viidellä paikkakunnalla. (Vakka-Suomen Puhelin Oy 2012c.)

Konserniin kuuluu myös tytäryhtiö Teknomeria Oy. Teknomeria toimii valtakunnallisesti verkko-operaattorina, jonka ydinliiketoimintaa ovat tiedonsiirron runko-yhteyksien vuokraus ja niihin liittyvien palvelujen myynti. (Vakka-Suomen Puhelin Oy 2012c.)

### **Liiketoiminta ja organisaatio**

Vakka-Suomen Puhelin Oy:n toiminta jakautuu kolmeen liiketoimintayksikköön. Liiketoimintayksiköt ovat myynti ja markkinointi, palvelut ja verkot. Organisaatorakenne uudistettiin vuonna 2011, kun fuusion myötä VSP sulautti aiemmat tytäryhtiönsä emoyhtiöön. Ydinliiketoimintaa ovat tietoliikenne-, IT- ja contact center -ratkaisujen myynti ja tuotanto. (Vakka-Suomen Puhelin Oy 2012a.)

### **Myynti ja markkinointi**

Myynti ja markkinointi -yksikkö vastaa valtakunnallisesti palvelujen myynnistä ja markkinoinnista. Palveluja tarjotaan valtakunnallisesti yrityksille, ja Vakka-Suomen alueella yhtiö tarjoaa palveluja myös kuluttajille. Uudessakaupungissa toimii myymälä, joka tarjoaa tietotekniikan laitteita sekä tietoliikenne- ja kaapeli-



TV-palveluja. Myyntikonttorit sijaitsevat myös Helsingissä, Tampereella ja Hämeenlinnassa. (Vakka-Suomen Puhelin Oy 2012a.)

## **Palvelut**

Palvelut-yksikkö vastaa tuotannosta, tuotteistamisesta sekä yhtiön tarjoamien contact center- ja ICT-palvelujen tuotekehityksestä. Palvelukeskukset sijaitsevat Uudessakaupungissa, Turussa, Tampereella ja Hämeenlinnassa. (Vakka-Suomen Puhelin Oy 2012a.)

## **Verkot**

Verkot-yksikkö vastaa liiketoiminnalle ja palveluille välttämätön palvelualustan eli verkkoinfrastruktuurin suunnittelusta, rakennuttamisesta, operoinnista ja ylläpidosta. Verkkotuotteita tarjotaan myös muille palveluoperaattoreille. (Vakka-Suomen Puhelin Oy 2012a.)

## **Strategia ja visio**

Tavoitteena yrityksellä on 28 miljoonan euron liikevaihto vuoteen 2015 mennessä. Aikomuksena on saavuttaa valtaosa tuloksesta orgaanisella kasvulla, mutta kasvu turvataan osittain ydinliiketoimintoja tukevilla yritysjärjestelyillä. Vision toteutuessa liikevaihto olisi kaksinkertaistunut vuoteen 2010 verrattuna. Kasvun saavuttamiseksi on laadittu pitkän tähtäimen kasvustrategia, jota toteutetaan tulevana vuosina suunnitelmallisesti eritasoisten hankkeiden kautta. (Vakka-Suomen Puhelin Oy 2012b.)

### 3 VAKKA-SUOMEN PUHELIN OY:N PALVELUT

Tässä luvussa on selvitetty Vakka-Suomen Puhelin Oy:n tarjoamat palvelut niin kuluttajille kuin yrityksillekin.

#### **Palvelut kuluttajille**

Palvelut kuluttajille tarjotaan VSP Shopin kautta, joka toimii Uudessakaupungissa. Vakka-Suomen alueella myymälä tarjoaa palveluja sekä kuluttajille että yrityksille. Palveluista löytyvät puhelin-, netti- ja kaapeli-TV-liittymät, kanavapaketit sekä tietotekniikan laitteet. (Vakka-Suomen Puhelin Oy Shop 2012.)

#### **Yritysratkaisut**

Vakka-Suomen Puhelin Oy tarjoaa ICT-ratkaisut yritykselle, joihin kuuluu tietoliikenne- ja mobiiliratkaisut, IT-palvelut sekä contact center -palvelut (Vakka-Suomen Puhelin Oy 2012d).

Valtakunnalliset yrityspalvelut ovat

- Rauha-konsepti
- Protone Contact Center -palvelut
- TDC:n tietoliikenne- ja viestintäratkaisut
- DNA:n mobiiliratkaisut (Vakka-Suomen Puhelin Oy 2012d).

## 4 RAUHA-KONSEPTI

Rauha-konsepti on syntynyt tietotekniikan kehittämiskeskus Tieken tutkimuksen pohjalta, jonka mukaan pk-yritysten on usein vaikea hahmottaa IT-ratkaisujen todelliset hyödyt. Tietotekniikan kehittämistä ja hyödyntämistä pk-yrityksissä jarruttaa sekä ajan että rahan puute. Lisäksi koetaan, että monet markkinoilla olevat palvelukokonaisuudet koetaan vaikeaselkoisiksi ja kulujen ennakkointi on haastavaa. (Rauha Sopimus 2012a.)

### Rauha IT

Rauha on Vakka-Suomen Puhelin Oy:n tarjoama IT-ratkaisu, joka sisältää yrityksen tarvitseman perustietotekniikan palveluna. Perusratkaisu käsittää käyttövalmiin työaseman, tarvittavat ohjelmistot, täyden ylläpidon, tukipalvelut, tietoturvan ja palvelimet. Kustannukset ovat ennakoitavissa, koska on kiinteä käyttäjäkohtainen kuukausimaksu. Ratkaisu optimoidaan yrityksen tarpeita vastaaviksi, jolloin ei synny lisäkustannuksia. Työaseman huolto ja päivitykset kuuluvat palveluun. Lisäksi suoritetaan vuosittainen ICT-analyysi. (Rauha Sharepoint 2012.)

### Rauha Service Desk

Vakka-Suomen Puhelin Oy:n tarjoama Rauha Service Desk on IT-ympäristön käyttäjätukipalvelu. Käyttäjätuen ulkoistaminen Service Deskille poistaa muun muassa asiakkaan ohjelmisto-ongelmat, tulostusongelmat, etäyhteysongelmat, palvelinongelmat, tietoliikennekatkokset, salasanaongelmat ja laiteongelmat. (Rauha Sopimus 2012b.)

Service Deskin tehtävänä on huolehtia palvelupyyntöjen kirjauksesta ja käsitte-lystä, käyttäjätilien hallinnasta, etähallinnasta, sovellusasennuksista sekä palvelimien hallinnasta. Sopimus sisältää täydellisen ICT-analyysin. (Rauha Sopimus 2012b.)

## **Rauha Office 365**

Rauha Office 365 on VSP:n tarjoama pilvipalvelu. Pilvipalvelu tarkoittaa tietokonekapasiteetin ja -palvelujen ostamista palveluna internetin välityksellä. Sovelusten ja palvelujen ylläpito siirtyy kokonaan pilven ylläpitäjälle. Palvelut voidaan toimittaa myös yrityksen oman internetin kautta palomuurin sisäpuolella. Yritys voi myös hankkia oman pilven, mutta laitteisto ja palvelut tarjotaan palveluntarjoajan konesalista. (IBM 2013.)

## 5 PROSESSIKUVAUS

Prosessi on toisiinsa liittyvien tapahtumien ketju. Tuotantotaloudessa prosessi on toimintaa tuotteen tai palvelun tuottamiseksi. Tappiolliseksi liiketoiminnaksi katsotaan niitä prosesseja, joista saatu hyöty ei kata siihen sidottuja resursseja. Moni uusi prosessi on alussa tappiollista, ja siksi näitä tulee tarkastella pitkällä aikavälillä. (Sakki 2009, 14–15.)

Prosessiajattelussa on päämääränä toiminnan kokonaisvaltainen kehittäminen osaoptimoinnin sijaan. Osaoptimoinnissa ei optimoida kokonaisuutta, vaan yhtä niistä kaikista tekijöistä, joita pitäisi optimoida kokonaisuutena. Optimoinnin tarkoituksena on etsiä paras mahdollinen vaihtoehto. Koko tilaus-toimitusketjua tarkastellaan, kun kehitetään logistista prosessia. Asiakkaan kokeman lopputuloksen perusteella arvioidaan prosessien tuloksellisuutta ja suorituskkyä. (Tuurala 2010.)

Tieto-, materiaali- ja rahavirtojen pitäisi liikkua sujuvasti alkaen asiakkaan tarpeesta sen tyydyttämiseen asti. Edellä mainittujen virtojen vuoksi toimintaprosessit ovat tärkeitä tekijöitä. Toimintaprosessi on joukko loogisesti toisiinsa liittyviä toimintoja ja niiden toteuttamiseen tarvittavat resurssit, joiden avulla saadaan aikaan toiminnan tulokset. Prosessikuvaukset helpottavat ja auttavat toimitusketjun hallinnassa. Näissä on yleensä kuvattu työvaiheet, vastuut, kapasiteetti, tuotanto ja henkilöstön osaaminen. Laatua ja tietoturvallisuutta voidaan arvioida myös prosessin kautta. (Tuurala 2010.)

Analysoinnin ja prosessin avaamisen avulla on helppoa havaita epäkohtia sekä päällekkäisiä toimintoja. Tämän avulla prosessia voidaan kehittää ja poistaa turhia työvaiheita. Kehittämiseen on kuitenkin varattava runsaasti aikaa. Jotta ongelmilta vältyttäisiin, prosesseista on tehtävä mahdollisimman yksinkertaisia. (Logistiikan maailma 2013e.)

## 5.1 Erilaisia prosesseja

On olemassa erilaisia prosesseja, joita voidaan luokitella niiden luonteen tai merkityksen perusteella. Näihin vaikuttavat niin ihmiset kuin ympäristökin. Täydellinen hallinta näiden elementtien välillä on mahdotonta. Negatiivisia ulkopuolisia vaikutteita kuitenkin saadaan minimoitua prosessien kehittämisellä. Työntekijöillä, jotka suorittavat prosesseja, pitäisi olla selkeä kuva siitä, mitä heidän tulee tehdä ja kuinka he suoriutuvat tehtävistään tehokkaasti. (Sakki 2009, 14–15.)

### **Liiketoimintaprosessi**

Liiketoimintaprosessia voidaan kuvata kuin kemiallista reaktiota, joka muodostaa liiketoiminnallisesti kannattavan tuloksen niin yrityksen sisälle kuin ulkopuoliselle asiakkaallekin. Prosessi on jatkuvaa ja mitattavissa olevaa toimintaa, toisin kuin kertaluotoinen projekti. Prosessia voidaan kehittää ja ohjata haluttuun suuntaan. (Lecklin 2006, 123–124.)

### **Pääprosessi**

Yrityksen laajimpia sisäisiä tai vuorovaikutusprosesseja voidaan kutsua pääprosessiksi. Tällöin pääprosessilla on sisäinen tai ulkoinen asiakas. (Tuurala 2010.) Pääprosessit ovat useimmiten myös yrityksen ydinprosesseja. Nämä ovat keskeisiä ja laajoja prosesseja yrityksen kokonaistoiminnan kannalta. (Lecklin 2006, 129–130.)

### **Avainprosessi**

Tämän prosessin tarkoituksena on luoda avaintuotteita avainasiakkaille. Yrityksen liiketoiminnan menestyksen kannalta nämä ovat myös tärkeimpiä prosesseja.

ja. Avainprosessia käytetään usein synonyyminä pääprosessille. (Tuurala 2010.)

Nämä voivat olla ydin- ja tukiprosesseja tai niiden osaprosesseja. Avainprosessien kehittämiseen pitää keskittää voimavaroja, jos yritys haluaa menestyä tai päästä eteenpäin. (Lecklin 2006, 129–130.)

## **Ydinprosessi**

Näillä prosesseilla on olennainen merkitys yrityksen toiminnalle ja strategian toteuttamiselle. Ydinprosessin tarkoitus on luoda kilpailuetu yritykselle. Nämä vaikuttavat suoraan asiakkaisiin ja heidän käsityksiinsä tuotteista ja toiminnasta. Ydinprosessit ylittävät yleensä ostorajoja, ovat laajoja ja usein hyvin monimutkaisia. Yrityksessä määritellään 3–10 ydinprosessia. (Opetushallitus 2011.)

Ydinprosessi muodostuu yrityksen keskeisistä prosesseista, joiden tarkoitus on tuottaa arvoa asiakkaille. Yrityksen pitää tunnistaa omat ydinprosessinsa, jotta se voi menestyä. Käsityksenä on, että ydinprosessien ulkopuolelle jäävät prosessit tulisi ulkoistaa yrityksille, jotka ovat erikoistuneet kyseisen ydinprosessin ulkopuolelle jäävän prosessin tuottamiseen. (Moneyterms 2010.)

## **5.2 Prosessijohtaminen**

Perusajatuksena prosessijohtamisessa on, että yrityksen suorituskky syntyy prosesseista. Toimintaa tulee kehittää, mikäli halutaan parantaa suorituskkyä. Kehittämisen kohteita voi olla muun muassa kustannusten vähentäminen, tuotavuuden parantaminen, joustavuuden lisääminen, läpimenoaikojen lyhentäminen tai laadun ja palvelun parantaminen. Näiden tavoitteiden saavuttamiseksi tarvittavat keinot ovat niitä, jotka eroavat muista johtamisen malleista. Prosessijohtaminen on helpointa toteuttaa prosessina, jossa on selkeä alkutapahtuma, tehtävien järjestys ja lopputulos. (Lecklin 2006, 125–130.)

Täydellisessä prosessijohtamisessa luovutaan toiminnallisesta yrityksestä. Silloin yrityksen johto muodostaa prosessien omistajat. Toiminta nähdään hierarkisena prosessirakennelmana, kun kaikki prosessit liittyvät verkkomaisesti toisiinsa. Prosessijohtamisen etuihin kuuluu yrityksen ja toiminnan yhteneväisyys, sillä prosessin vastaavalla on paremmat mahdollisuudet johtaa ja kehittää toimintaa kokonaisuutena. Tämän avulla saadaan eri tehtäviä hoitavien henkilöiden välille kommunikointi ja yhteiset tavoitteet tunnetuiksi. (Lecklin 2006, 125–130.)

### 5.3 Prosessin vaiheet

Tuotantoprosessi käynnistyy, kun se saa herätteen. Heräte saadaan systeemin ulkopuolelta, joka voi olla esimerkiksi palvelutilaus. Tämän jälkeen prosessiin tuodaan syötteinä raaka-aineita, energiaa ja muita prosessin tarvitsemia panoksia. Syötteellä tarkoitetaan systeemin ulkoa tulevaa ylläpidossa tarvittavaa tekijää, kuten raaka-ainetta. Tällöin muodostuu toiminta, ja tämä johtaa lopputulokseen. Yritys käyttää prosessin aikaansaannissa ja ylläpitämisessä resursseja, kuten henkilöstöä, osaamista, tiloja, laitteita ja järjestelmiä. Prosessia ohjataan ja seurataan jatkuvasti. Seurannasta saaduilla tiedoilla kehitetään ja parannetaan prosessia jatkuvasti paremmaksi. (Tuurala 2010.)

### 5.4 Prosessin kehittäminen

Prosesseja voidaan aloittaa kehittämään kahdella tavalla, joko järjestelmien teknisenä kehittämisenä tai sosiaalisena muutoksena ihmisten välisessä käyttäytymisessä. Näissä muutoksen muodoissa tulee ottaa huomioon laadukas kehittäminen. Työ ei onnistu ilman toimivia laitteita, eivätkä laitteet toimi ilman osaavia käyttäjiä, joten tekniset laitteet, järjestelmät ja niitä käyttävät ihmiset ovat sidoksissa toisiinsa. Kannattaa lähestyä analyyttisestä näkökulmasta järjestelmiä kehitettäessä. Jos taas lähdetään kehittämään ihmisten välisiä suhteita, tulisi välttää analysointia, koska näissä tilanteissa tulisi pyrkiä suoraan ihmisten väliseen ratkaisuun. (Laamanen 2001, 209.)



Kun suunnitellaan prosessien kehittämistä, on otettava huomioon käytännön toimien lisäksi myös henkinen muutosprosessi. Nykytilan oikea analysointi luo pohjan kehitykselle. Edellytykset taas kehitykselle luodaan ongelmien tunnistamisesta. Itse kehityksen käynnistää eri kehitysvaihtoehtojen tunnistaminen ja halu oppia, kun valinta eri vaihtoehtoista on suoritettu ja käytännön toimet on aloitettu. (Lecklin 2006, 135.)

## 5.5 Prosessin mallintaminen

Esitysmuodolla on suuri merkitys, kun kuvataan yrityksen prosessien mallinnusta. Yleisimmin käytettyjä esitysmuotoja ovat erilaiset prosessikartat tai -kuviot. Näiden tarkoituksena on auttaa ymmärtämään yrityksen toimintaa ja olla viestinnän väline. Prosessikartassa tulee kuvata yrityksen toimintaa niin, että se edistää toiminnan järjestelmällistä ymmärtämistä. Yrityksen kaikki prosessit vaikuttavat toisiinsa, joten keskeisten vaikutusten tulee näkyä prosessikartassa. Lisäksi prosessikartan tulee olla riittävän yksinkertainen. (Laamanen 2001, 59–64.)

Prosessikartta on tärkeä väline toiminnan uudistamisessa. Ydintoimintojen väliset rajapinnat ovat yleensä lähtötilanteen ongelmat. Prosessikartta tuo rajapinnat selkeästi esille ja korostaa asiakaslähtöistä toimintaa ja ohjausta. (Hannus 2000, 43–44.)

Yrityksen prosessit voidaan esittää myös prosessikaavion avulla. Prosessikaavio esittää piirroksena prosessin vaiheet ja siihen osallistuvat henkilöt. Prosessin vaiheet piirretään järjestyksessä. Nuolien avulla osoitetaan prosessin kulun suunta. Kaavio tulisi piirtää hyvin pelkistettynä, jotta se olisi helposti ymmärrettävä ja luettava. Kaavion tueksi on hyvä laatia myös kirjallinen kuvaus prosessista, mikä auttaa avaamaan prosessikaavion. (Lecklin 2006, 140–141.)

Kun prosessikaavio on tehty hyvin, se helpottaa analysointia ja kehittämistyötä. Tarkastelemalla kaaviota voidaan löytää lisäarvoa tuottamattomia työvaiheita, mahdollisia virhe- ja kustannuslähteitä sekä nähdä, voidaanko prosessia jotenkin yksinkertaistaa tai nopeuttaa. (Lecklin 2006, 148–149.)

## 6 HANKINTATOIMI JA OSTOTOIMINTA

Ostaminen ja myyminen ovat kaupankäynnin perusasioita. Nykyajan liiketoimintaympäristö tekee ostamisesta vaikeammin hallittavaa ja moniulotteisempaa kuin menneinä vuosina. Viime vuosikymmeninä hankintojen merkitys yrityksen kilpailukyvyllä ja taloudellisella tuloksella on korostunut. (Logistiikan maailma 2013c.)

Pohjan tuloksen tekemiselle luo onnistunut hankintatoiminta. Hankintatoiminta vaatii kokonaisvaltaista suunnittelua, jossa otetaan huomioon myös muut liiketoiminnan osa-alueet ja se on osa yrityksen kokonaistoimintaa. Hankintatoiminta voidaan jakaa ostotoimintaan, materiaalitoimintoihin ja yhteistyössä suoritettuun myynnin edistämiseen. (Havumäki & Jaranka 2006, 106.)

Hankintatoimen perustehtävänä on taata yritykselle sen toiminnan kannalta oleellisia tuotteita, raaka-aineita, komponentteja ja palveluita. Ostotoiminta toimii rajapintana toimittajiin ja alihankkijoihin hankinnassa itse. Ostotoiminta vaikuttaa erityisesti tuotantoon, materiaalitoimintoihin sekä myyntiin. Jos alalta löytyy useita toimittajia, näiden kova kilpailutus kuuluu osana ostotoimintaan. Ostotoimintaan kuuluu useita tukiprosesseja, kuten toimitusten sekä saapuvan tavaraerän valvontaa ja laskun tarkastamista. (Karrus 1998, 205–208.)

Kustannustehokkuus ja asiakkaiden hyvä palvelu ovat yrityksen keskeisiä tavoitteita. Hankintatoimen tarkoitus on saavuttaa myös nämä tavoitteet. Hankintatoimessa on myös tarkoitus pyrkiä luottamuksellisiin ostaja-toimittajasuhteisiin ja näiden jatkuvaan kehittämiseen. On tärkeää hankkia yrityksen tarvitsemat materiaalit, tuotteet ja palvelut ajallisesti, laadullisesti, määrällisesti ja hinnaltaan niin kuin on sovittu. Kustannustehokkuus ja riittävä palvelutaso on turvattava, kun hankintaa toteutetaan. Parhain tulos saadaan, kun hankintatoimi on ennakkoiva ja myötäilee yrityksen liiketoimintastrategiaa. (Logistiikan maailma 2013b.)

Hankintojen kehittämiseen pätevät samat periaatteet kuin moneen muuhunkin kehitystä vaativiin tehtäviin, eli nykytilan kartoitus ja sen vertailu tavoiteltuun

lopputulokseen. Kehittämisen tavoitteena voi olla hankinnan muuttaminen sirpaleisesta kokonaisvaltaiseksi tai yksikkökeskeisestä konsernin suuruuden etuja hyödyntäväksi. Toimittajien kanssa solmittu yhteistyö on erityisen tärkeää hankintaprosessia kehitettäessä. (Sakki 2009, 181–182.)

## **Ostoprosessi**

Ne toiminnot, joita tuotteiden, palvelujen tai raaka-aineiden hankkimiseksi tarvitaan, sisältyvät ostoprosessiin. Tämän prosessin tärkeitä osa-alueita ovat ennustustieto, tilaukset, toimitusvalvonta, vastaanotto, varastointi ja laskutus. Dokumentoinnin tärkeys on otettava huomioon ostoprosessin eri vaiheissa. Silloin varmistetaan toiminnan läpinäkyvyys ja parannetaan valvontaa. (Logistiikan maailma 2013d.)

Ostoprosessin tärkeitä vaiheita ovat myös toimituksen ja laskun hyväksyminen sekä toimittajan arviointi. Jos tilausta ei voida toimittaa, on syytä ottaa yhteyttä välittömästi toimittajaan ja sopia jatkotoimenpiteistä. (Logistiikan maailma 2013f.)

## 7 TILAUS-TOIMITUSPROSESSI

Tämän prosessin avulla toteutetaan ja toimitetaan asiakkaiden tilaamat tuotteet ja palvelut. Tähän voidaan myös sisällyttää tuotteiden elinkaaren aikaisten palveluiden toteuttaminen. Yrityksen pitää kehittää jatkuvasti kilpailukykyään. Tämän vuoksi on jatkuvasti huolehdittava prosessin suorituskyvystä, ydinosaamisen ylläpidosta ja sen kehittämisestä. On myös varmistettava, että se työskentelee itselleen sopivien kumppaneiden kanssa ja työt näiden kesken on jaettu oikein. (Palveluverkko 2013.)

Saapuvaan prosessiin kuuluvat vaiheet hankinta, hankittujen tuotteiden kuljettaminen, saapuvan tavaran käsittely ja ostolaskutus. Nämä toiminnot keskittyvät tavaran eri käsittelyvaiheisiin, jotka tulevat yrityksen ulkopuolelta. Tämä prosessi päättyy esimerkiksi, kun tavara on sijoitettu varastopisteeseen tai ostolasku on maksettu. (Sakki 2009, 50.)

Lähtevään prosessiin kuuluvat taas puolestaan asiakaspalvelu, tavaralähetykset, kuljettaminen ja laskutus. Nämä toiminnot kohdistuvat yrityksen sisältä sen ulkopuolelle. Viimeinen toimenpide, kuten esimerkiksi toimitus asiakkaalle, päättää lähtevän prosessin. (Sakki 2009, 50.)

Määrittely tilaus-toimitusprosessiin perustuu usein materiaalivirtoihin ja niiden hallintaan. Tähän prosessiin on liitettävä tärkeinä osina tiedon siirto ja liikkuminen kahden suuntaisesti ketjussa sekä työntekijän merkittävä panos ketjunosana ja sen hallitsijana. Prosessin alulle panija on kysyntä. (Sakki 2001.)

### Tilaus

Tilauksessa käy ilmi tarkat tiedot tuotteen tai palvelun toimittamisesta. Tilauksessa on ilmoitettu tilausnumero, tuote- tai palvelukuvaus, hinta, määrä, maksuehto, toimitusaika ja toimituslauseke sekä toimitus- ja laskutusosoite. Ostajalle lähetetään aina tilausvahvistus, kun toimittaja on saanut tilauksen. Tilaustie-

dot ovat tärkeitä jokaisessa logistisen prosessin vaiheessa, kuten tavarán vastaanottovaiheessa. (Logistiikan maailma 2013f.)

### **Toimitusketju**

Toimitusketju on verkosto, jossa eri osapuolet tekevät yhteistyötä ja ohjaavat sekä kehittävät materiaali- tai palveluvirtoja ja näihin liittyviä raha- ja tietovirtoja (Logistiikan maailma 2013g). Jokaisella osapuolella on oma roolinsa toimitusketjussa. Yrityksen tuotteista, toimialasta ja asiakkaista riippuu, millainen toimitusketjun rakenne on. Toimitusketju on kokonaisuus, jossa otetaan tarkasti huomioon kustannustehokkuus, asiakaslähtöisyys ja lisäarvon tuottaminen (Logistiikan maailma 2013g). Ketjun tarkoitus on kattaa kaikki toiminnot, rakenteet ja toimijat raaka-ainelähteiltä aina loppuasiakkaaseen asti (Logistiikan maailma 2013a).

### **Toimitusketjun osapuolet ja toimijat**

Yritysten toimitusketjussa on paljon eri osapuolia: toimittaja, toimittajan toimittaja, valmistaja, tukkuliike, jälleenmyyjä, asiakkaat ja asiakkaiden asiakkaat. Asiakkaita voi olla yrityksen koosta riippuen vain muutamia tai kymmeniä tuhansia. Yritys on mukana yleensä monissa toimitusketjuissa. (Logistiikan maailma 2013k.)

Mitä vähemmän toimitusketjussa on väliportaita, sen suurempi se on. Mitä enemmän ketjussa on vaiheita, sitä suuremmat logistiset kustannukset ovat ja samoin niihin sitoutuu aikaa. Tämän vuoksi on tutkittava toimitusketjua myös toimintokohtaisesti ja pohdittava esimerkiksi hankintojen, varastoinnin ja kuljetuksen merkitystä ja tarpeellisuutta ketjussa. (Logistiikan maailma 2013k.)

## **Toimitusketjun hallinta**

Toimitusketjun hallinta on yritysverkoston materiaalivirran ja siihen liittyvien tieto- ja rahavirtojen kokonaisvaltaista suunnittelua, johtamista ja ohjausta. Kyseisen ketjun hallinnassa on keskeistä ketjun rakenteen muodostaminen ja kehittäminen. Tässä ajattelussa korostuvat luotettavuus, läpinäkyvyys ja aika, olennaisia tekijöitä ovat ketjun osapuolten välinen yhteistyö. (Logistiikan maailma 2013h.)

Yrityksen kilpailukykyä asiakastarpeisiin vastaamalla pyritään vahvistamaan toimitusketjun hallinnalla. Kustannukset pyritään saamaan mahdollisimman alhaisiksi ja toimittamaan tuotteet asiakkaille sovitun palvelutason mukaisesti kilpailukykyä parantamalla. (Logistiikan maailma 2013h.)

Logistiikkaan liittyy monia keskenään ristiriitaisia tekijöitä, joten toimitusketjun hallinta voi olla haastavaa. Yleensä laaja tuotevalikoima luo paremman asiakaspalvelun ja myynnin, mutta siihen sitoutuu paljon rahaa. Tuotannon häiriötömyyden takaavat suuret eräkoot, kun tuotteiden ja raaka-aineiden saatavuus on turvattu. Toisaalta kuljetuskustannukset voivat nousta, jos ostetaan taloudellisia eräkojoja tai pidetään varastot pieninä, silloin pääomaa ei sitoudu näihin suuresti. Kuljetuksissa suuret toimitukset ovat pieniä edullisempia. Tämän vuoksi on tarkasteltava kokonaisuutta, eikä ainoastaan yksittäistä toimintoa. Toimitusketjun hallinta edellyttää yhteistyötä niin yrityksen sisällä kuin yritysten välillä. (Logistiikan maailma 2013i.)

## **Toimitusketjun kehittäminen**

Toimitusketjun kehittäminen ja hallinta on sitä, miten toimitusketjun logistiikka rakennetaan ja mitä se edellyttää pitkällä tähtäimellä. Nykyisin luodaan fyysisen tuotteen toimitusketjussa yhä useammin palveluliiketoimintaa. Ketjua tulisi ohjata kokonaisuutena, eikä keskittyä vain tiettyihin toimintoihin. (Logistiikan maailma 2013j.)

## 8 RAUHA-KONSEPTIN PROSESSIN NYKYTILANNE

Nykyisestä Rauha-konseptin prosessista ei ole kunnollista prosessikaaviota eikä kirjallista kuvausta, miten ketju etenee tai mikä on kenenkin tehtävä. Olemassa olevassa kaaviossa on suuria puutteita, ja osa kaaviossa olevista kuvista ovat turhia tai väärässä kohdassa.

Tämän lähtökohdan pohjalta on myös vaikea luoda nykytilanteesta prosessikaaviota, koska selkeää toimintatapaa ei ole ollut, ja ketjun läpivienti hoidetaan joka kerta eri tavalla.

Suurimpina ongelmina nykytilanteessa on laskutuksen käynnistäminen. Pääsääntöisesti käyttökeskus on hoitanut laskutuksen käynnistämisen mutta asentajilta ei aina tule kuittausta, kun projekti on valmistunut. Jossain tapauksissa myös laitteiden asentaja on aloittanut laskutuksen. Tästä käy ilmi, että ei ole määritettyä tiettyä tahoa, joka huolehtisi laskutuksen aloittamisesta.

Toinen suuri ongelma esiintyy varastokirjanpidon yhteydessä. Tavaratilaaja on yleensä eri kuin laitteiden asentaja ja myyntitilauksen tekijä. Laitteiden tilaaja ei myöskään kirjaa tuotteita varastoon, vaan se kuuluu käyttökeskuksen tehtäviin. Tilaja voi unohtaa toimittaa tiedon tulleista tuotteista käyttökeskukseen. Näin ollen tuotteita ei kirjata varastoon, eikä pystytä kohdistamaan myyntitilaukselle, jolloin varastosaldot eivät täsmää. Joissain tapauksissa on myös jäänyt myyntitilaus tekemättä, mutta tuotteet on kirjattu varastoon, mikä tarkoittaa sitä, että varastosaldot eivät täsmää ja laitteiden laskuttaminen asiakkailta jää tekemättä kokonaan. Näiden varastosaldoerojen selvittämiseen kuluu inventaarion aikana huomattavasti ylimääräistä työaika. Inventaarion tarkoituksena on luoda luettelo tavaroista ja materiaaleista, jotta selviäisi, kuinka paljon tavaroita on varastossa ja kuinka paljon on mahdollisesti hävinnyt. Tarkoituksena on saada varastosaldot ajan tasalle.

Selkeää toimintatapaa ei myöskään ole siitä, milloin ja kuka suorittaa asiakkaan kartoituksen. Nykyisen olemassa olevan kuvion mukaan kartoitus tehtäisiin vasta laitteiden tilaamisen jälkeen. Kartoituksen tekeminen näin myöhäisessä vai-

heessa on mahdotonta, koska myyjä ei pysty tekemään tarjousta ilman min-käänlaista perustietoa asiakkaan nykyisten IT-laitteiden tilasta. Asiakkaan tarpeita vastaavia laitteita on myös mahdoton tilata ilman kartoitusta nykyisestä tilasta.

Suuria ongelmia on myös aiheuttanut asiakkaan ympäristön kartoituksen tekeminen liian suppeasti ja liian myöhään. Tästä on seurannut muun muassa liian pitkä palvelukatko. Vanhan laitteen vaihto uuteen on kestänyt liian kauan. Esimerkkinä voidaan mainita tilanne, jossa asiakkaan vanhassa laitteessa oleva ohjelmisto ei ole toiminut uudessa laitteessa uusien ohjelmistojen kanssa. Asiakkaiden ohjelmistojen kartoitus on tehtävä hyvissä ajoin ennen uusien laitteiden käyttöönottoa, jotta voidaan varmistaa vanhojen ja uusien ohjelmien yhdessä toimivuus.

Edellä mainittujen ongelmien lisäksi esiintyy myös muita epäkohtia nykyisessä prosessissa. Näin ollen on tarpeellista luoda uusi prosessikaavio, jotta prosessi saataisiin käytyä läpi ilman suurempia ongelmia.



## 9 UUDEN PROSESSIN KUVAUS

Tässä luvussa kuvataan ensin prosessi kokonaisuudessaan, jonka jälkeen käydään läpi tarkemmin prosessin eri kohdat. Liitteessä 1 esitetään prosessin kuvauksen pohjalta tehty prosessikaavio.

Myyjä toimittaa asiakkaan kanssa allekirjoitetut sopimuspaperit ja tilauslomakkeen käyttökeskukseen. Käyttökeskus varmistaa Service Deskin puolelta, että sovittu tuotteiden toimitusaika on mahdollinen. Mikäli laitteiden toimituspäivämäärä muuttuisi oleellisesti, asentajat ilmoittavat käyttökeskukselle päivämäärän, milloin toimitus asiakkaalle olisi mahdollinen. Käyttökeskus ilmoittaa uuden toimituspäivämäärän myyjälle, joka ilmoittaa muuttuneen päivämäärän asiakkaalle.

Kun varma toimituspäivämäärä on selvillä kaikilla osapuolilla, käyttökeskus avaa uuden tiketin SysAid-järjestelmään kyseiselle asiakkaalle. Tiketin avaamisen jälkeen tehdään myyntitilaus yritykseen tilattavista tuotteista Tekso-järjestelmään. Kun myyntitilaus ja tiketti on tehty, tilataan tilauslomakkeen mukaiset tuotteet.

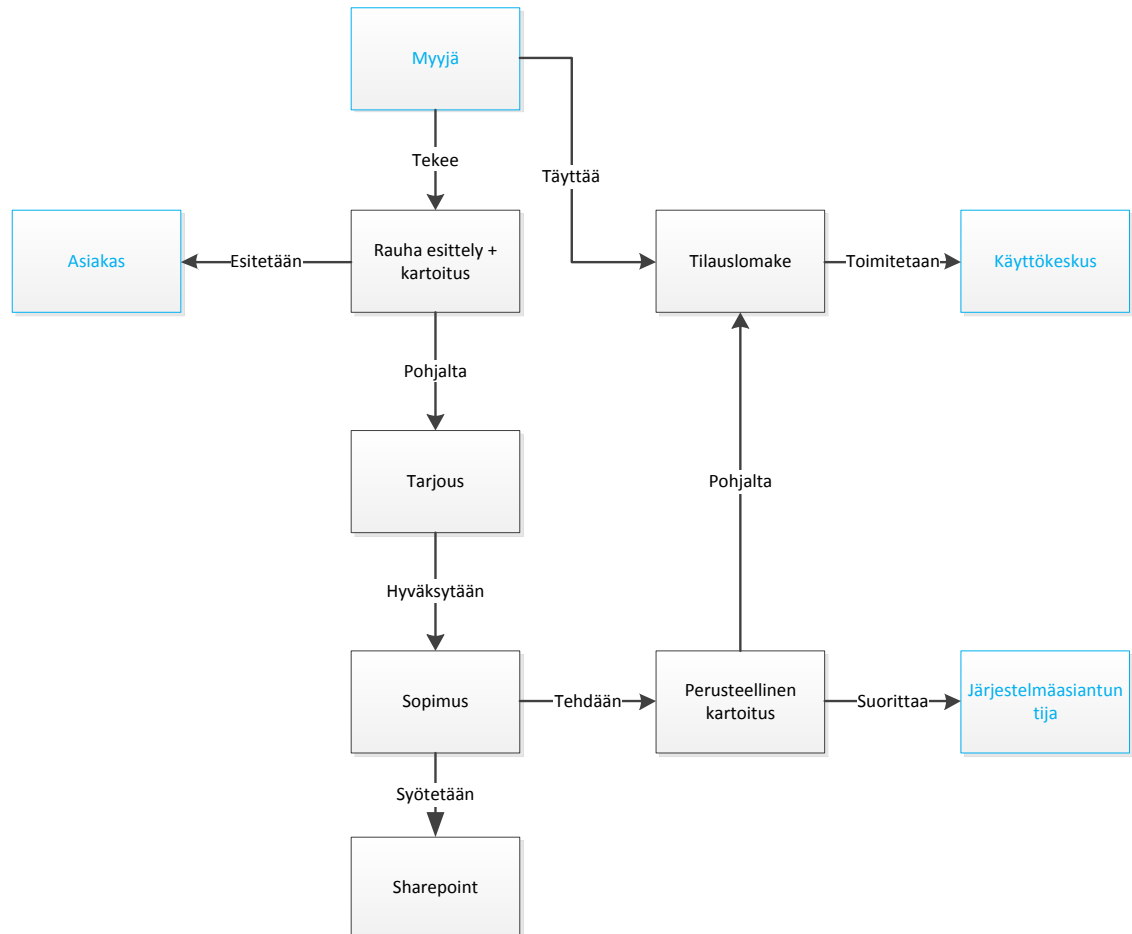
Tuotteiden saavuttua käyttökeskus kirjaa tuotteet varastoon ja asentajat asentavat koneet. Tehdyt työtunnit ja selvitykset tunneista kirjataan SysAidiin asentajien toimesta.

Työasemien ollessa valmiita asiakkaalle toimitettavaksi suljetaan tiketti ja hyväksytään myyntitilaus. Samalla myyntitilaukseen kohdistuneet tuotteet poistuvat varastosta.

Myyntitilauksen tuotteet laskutetaan rahoitusyhtiöltä Tekson kautta. Kertakustannus ja kuukausilaskutus asiakkaalle käynnistetään TTMi-järjestelmästä. Käyttökeskus tarkistaa tukkukauppiaalta tuleen laskun.

## 9.1 Myyntiprosessi

Alapuolella olevassa kuviossa 1 on kuvattu myynninprosessi. Kaavion selkeyttävä teksti löytyy kuvion alapuolelta.



Kuvio 1. Myynnin prosessikaavio.

Myynninprosessi käynnistyy olemalla yhteydessä mahdolliseen asiakkaaseen. Yhteydenotto asiakkaaseen voi lähteä useasta eri lähteestä. Yleisimmin käytössä olevat yhteydenotto tavat ovat teleprospektointi, jossa kolmannelta osapuolelta saatava asiakastieto mahdollisista otollisista asiakaskontakteista toimii myynnin tukena. Teleprospektoinnissa on jo valmiiksi etsitty tietyistä kohderyhmistä ne mahdolliset asiakkaat, jotka ovat otollisimmat olemassa olevien tuot-

teiden ja palvelujen myynnille. Myyjät tekevät myös perinteistä myyntityötä ja ottavat omatoimisesti yhteyttä mahdollisiin asiakkaisiin ja ehdottavat tapaamista kertoakseen Vakka-Suomen Puhelin Oy:n tarjoamasta Rauha IT-palvelusta. Joissain tapauksissa asiakas ottaa itse yhteyttä myyjään ja pyytää lisätietoa palvelusta. Yleisimmin asiakas on löytänyt tämän vaihtoehdon Rauhan internet-sivuilta.

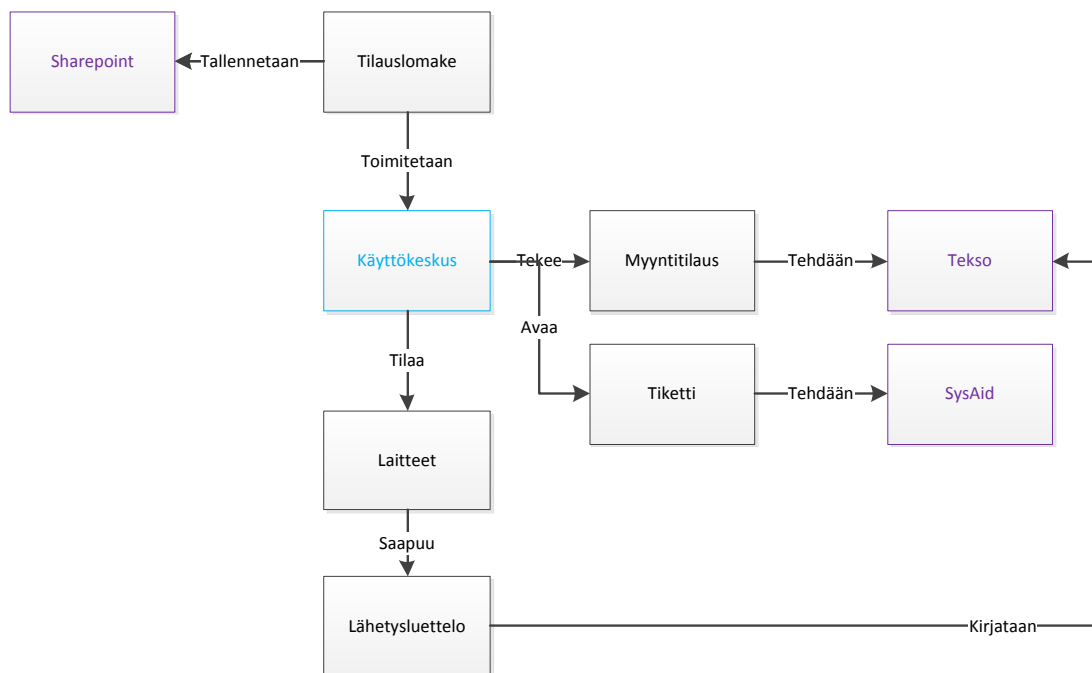
Tapaaminen mahdollisen asiakkaan kanssa sovitaan kyseisen yrityksen tiloihin, jotta samalla voidaan tehdä pintapuolinen kartoitus yrityksen IT-palveluiden ja laitteiden tarpeesta. Kartoituksen pohjalta myyjä tekee tarjouksen yritykselle.

Kun asiakas on hyväksynyt tarjouksen, myyjä ilmoittaa VSP:n järjestelmäasiantuntijalle, ja tämä käy tekemässä perinpohjaisen kartoituksen yrityksen IT-palveluiden ja tuotteiden tarpeesta. Kartoituksen jälkeen myyjä allekirjoittaa yrityksen kanssa Rauhasopimuksen sekä hakee luottopäätöksen tilattavista tuotteista rahoitusyhtiöltä. Kaikki dokumentit lisätään Rauhan Sharepoint-kantaan, jotta asiakkaan kaikki tiedot ja dokumentit löytyvät yhdestä paikasta myöhempää tarkastelua ja raportointia varten. Rauhasopimuksen laitteet laskutetaan ensin kokonaisuudessaan rahoitusyhtiöltä, jolloin Vakka-Suomen Puhelin Oy:n riski tuotteiden takaisinmaksusta pienenee.

Tehdyn kartoituksen pohjalta myyjä täyttää tilauslomakkeen ja toimittaa sen käyttökeskukseen. Tilauslomake on ennalta määritelty pohja, johon on täytettävä pakolliset kohdat ennen lomakkeen lähettämistä eteenpäin. Tilauslomakkeeseen täytettävät kohdat löytyvät seuraavasta tilausprosessi luvusta.

## 9.2 Tilausprosessi

Seuraavassa kuviossa 2 on esitetty tilausprosessi. Kaavio on lisätty selkeyttämään tilausprosessin kirjallista osuutta, joka löytyy kuvion alapuolelta.



Kuvio 2. Tilauksen prosessikaavio.

Tilausprosessi alkaa, kun myyjä toimittaa käyttökeskukseen allekirjoitetut Rauha-sopimuspaperit ja täytetyn tilauslomakkeen. Tilauslomakkeeseen on kirjattu asiakkaan tiedot, tilattavat tuotteet, tuotteiden määrä, toimitusosoite ja toivottu toimituspäivämäärä. Tilauslomake lisätään myös Rauha-sharepointkantaan asiakkaan alle.

Asiakkaan tiedoissa on oltava yrityksen nimi, y-tunnus, toimitusosoite, laskutusosoite, yrityksen yhteyshenkilö ja tämän yhteystiedot. Tilauslomakkeen pohjalta tiedot on myös helppo täyttää SysAid-tikettijärjestelmään.

Tilattavien tuotteiden osalta tilauslomakkeessa pitää näkyä tuotteen nimi, tuotteen hinta, EAN-koodi ja yritykseen tilattavien tuotteiden määrä. EAN-koodi tarkoittaa tapaa koodata tuotteet siten, etteivät ne mene sekaisin keskenään. Tämän avulla tuote voidaan yksiselitteisesti tunnistaa.

Toimitusosoite merkitään, jos tuotteita toimitetaan muuhun osoitteeseen kuin suoraan VSP:lle tai jos osa tuotteista toimitetaan suoraan yrityksen osoitteeseen. Tuotteet, jotka toimitetaan suoraan yrityksen osoitteeseen, on mainittava

lisätieto-kentässä. Suoraan asiakkaalle toimitettavia tuotteita ovat esimerkiksi näytöt, hiiret ja näppäimistöt.

Myyjä on sopinut asiakkaan kanssa toimituspäivämäärän, jonka käyttökeskus varmistaa Service Deskin asentajilta. Mikäli asiakkaan ja myyjän sopima toimituspäivämäärä ei ole mahdollinen asentajille, antavat asentajat käyttökeskusselle seuraavan mahdollisen toimituspäivämäärän. Tämän tiedon käyttökeskus toimittaa myyjälle joka tiedottaa asian eteenpäin asiakkaalle. Kun toimituspäivä on vahvistettu asiakkaalla ja asentajilla, tilausprosessi etenee prosessin mukaan.

Toimituspäivämäärän varmistumisen jälkeen tehdään myyntitilaus Tekso-järjestelmään, jotta saadaan myyntitilauksen numero, joka merkitään tilauksen viitteeseen, ja voidaan kohdistaa oikeat tuotteet varastoon kirjauksessa oikealle myyntitilaukselle. Tekso on VSP:n käyttämä toiminnan- ja taloudenohjausjärjestelmä. Käyttökeskus käyttää Teksoa asiakastietojen luomiseen, varaston hallintaan ja myyntitilauksien tekemiseen ja käsittelyyn.

Myyntitilauksen jälkeen avataan tiketti SysAid-järjestelmään, jotta saadaan kirjattua tehdyt työtunnit, sopimukset, tilausvahvistus ja muut tarvittavat dokumentit laskutusta varten sekä saadaan seurattua, miten ja missä vaiheessa kyseinen Rauha IT:n käyttöönotto on. SysAid-järjestelmää käyttökeskus käyttää tiketin luomiseen, niiden seuraamiseen ja tiketin kuittaamiseen valmiiksi. Service Deskin henkilöt syöttävät käytetyt työtunnit tikettiin, lisäävät tietoa projektin etenemisestä ja selvityksiä käytetyistä tunteista sekä tehdyistä asennuksista. Tämän avulla myös myyjä voi seurata projektin etenemistä. Service Desk käyttää tikettijärjestelmää myös muiden asennusten ja virhetilanteiden seuraamiseen sekä dokumentointiin. Jokaisesta tehtävästä asennuksesta, päivityksestä tai suuremmasta virhetilanteesta tehdään tiketti. Näin laskutettavien tuntien seuraaminen on helpompaa.

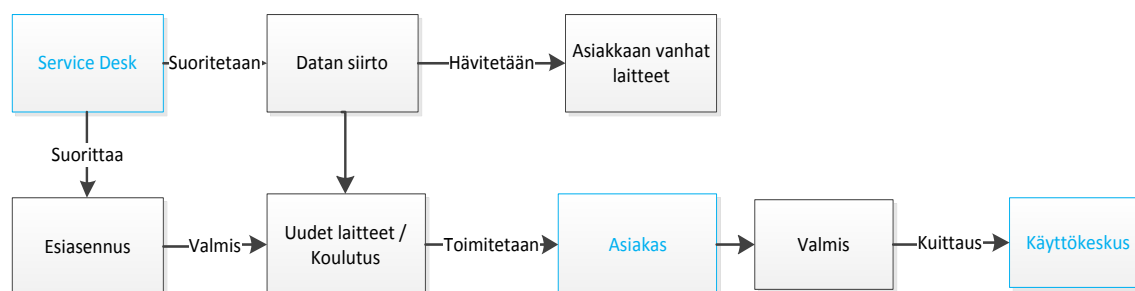
Myyntitilauksen ja tiketin avaamisen jälkeen tilataan tilauslomakkeessa olleet tuotteet tukkukauppiailta. Tuotteiden tilausvaiheessa on muistettava syöttää viitekenttään myyntitilauksen numero ja kuka on tilaaja, jotta tiedot näkyvät tila-

usvahvistuksessa ja lähetyслуettelossa. Näin lähetyслуettelosta näkee heti, että tuotteet on kohdistettu tiettyyn myyntitilaukseen.

Lähetyслуettelon saavuttua tuotteet kirjataan varastoon käyttökeskuksen toimesta. Varastonhallinta ja kirjanpito tapahtuvat Tekso-järjestelmässä. Tuotteet, jotka vaativat asennusta, toimitetaan Service Deskin puolelle.

### 9.3 Toimitusprosessi

Kuviossa 3 on muodostettu prosessikaavio siitä miten, toimitusprosessi etenee.



Kuvio 3. Toimituksen prosessikaavio.

Tilattujen tuotteiden saavuttua suoritetaan laitteiden esiasennus. Esiasennukseen kuuluu käyttöjärjestelmän, Office 365:n sekä toimisto- ja etätukiohjelmien asennukset. Tämä asennusvaihe on kaikille Rauhan laitteille samanlainen. Esiasennuksen jälkeen asennetaan yrityksen muut tarvitsemat ohjelmat ja järjestelmät, kuten esimerkiksi tuotannonohjausjärjestelmä. Nämä asennustiedot on saatu järjestelmäasiantuntijan kartoituksen perusteella. Ennen toimitusta asiakkaalle laitteet pyritään asentamaan Service Deskin puolella niin valmiiksi kuin mahdollista.

Asennusten jälkeen suoritetaan laitteiden fyysinen toimitus asiakkaalle. Tällöin suoritetaan mahdollinen datan siirto vanhoista laitteista uusiin laitteisiin. Vanhojen laitteiden kohtalosta on päätetty sopimuksen allekirjoitusvaiheessa. Yleensä

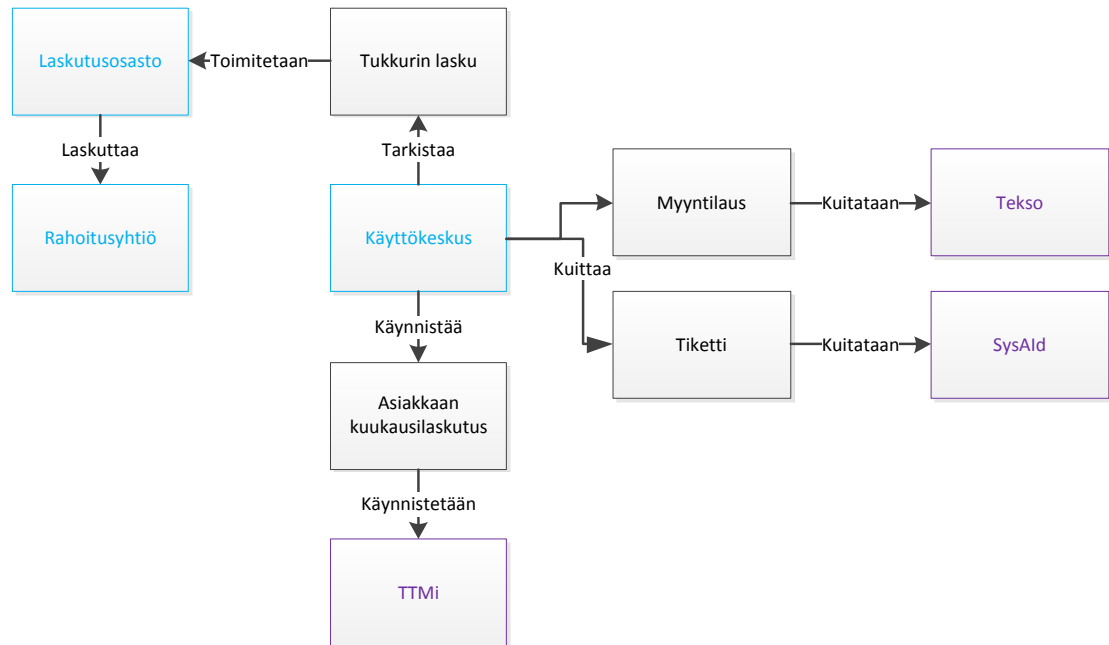
on sovittu, että VSP suorittaa vanhan datan siirron uusiin koneisiin, hävittää vanhat tiedot koneista ja vie mukanaan edelliset laitteet.

Kaikista vaiheista ja osa-alueista on tarkat dokumentit, jotka myyjä lisää Rauhan-sharepoint järjestelmään.

Asiakkaan henkilöstö koulutetaan tarpeen mukaan käyttämään uusia järjestelmiä, pääsääntöisesti koulutuksen järjestää laitteiden asentaja tai järjestelmäasiantuntija. Service Deskin henkilöt perehdytetään uuteen asiakkaaseen, jolloin heidän on helpompi hallinnoida uuden asiakkaan ympäristöä. Laitteiden asentaja täyttää asiakkaasta perustietolomakkeen, josta käy ilmi muun muassa palomuuritiedot, langattoman verkkoon yhdistämiseen tarvittavat tiedot, tulostimet, palvelunympäristö sekä asiakkaan henkilöstön käyttöoikeudet. Perustietolomake lisätään VSP:n verkkoasemalle asiakkaan oman kansion alle ja Rauhan-sharepoint järjestelmään asiakkaan tietoihin.

## 9.4 Laskutusprosessi

Kuvio 4 on esitetty laskutuksen prosessi kaaviona. Kaavion tarkoitus on selkeyttää tämän prosessin kuvausta.



Kuvio 4. Laskutuksen prosessikaavio.

Laskutus käynnistyy, kun laitteiden asentajilta tulee kuittaus käyttökeskukselle, että asennus ja toimitus asiakkaalle ovat tehty. SysAidissa oleva tiketti kuitataan valmiiksi. Tikettiin on merkitty, jos asiakas on halunnut ylimääräisiä laitteita, esimerkiksi kaksi näyttöä joillekin käyttäjille. Nämä tuotteet laskutetaan erikseen suoraan asiakkaalta.

Käyttökeskus hyväksyy Teksossa olevan myyntilauksen, jolloin tuotteista lähtee lasku rahoitusyhtiölle. Tuotteet, jotka on kohdistettu myyntilaukselle, poistuvat varastosta. Tukkukauppiaalta tulleen laskun käyttökeskus tarkistaa lähetysluettelon perusteella.

Asiakkaan kuukausilaskutus aloitetaan TTMi-järjestelmän kautta. TTMi-järjestelmä on Vakka-Suomen Puhelin Oy:n käyttämä laskutus- ja asiakashallin-



tajärjestelmä. Tämän järjestelmän kautta hallinnoidaan kaikkia asiakkaita. Viikailmoitukset, työtilauksien tekeminen, asiakastietojen perustaminen ja laskutus suoritetaan tämän järjestelmän kautta. Järjestelmä on käyttökeskuksen yksi tärkeimmistä työkaluista. Liitteessä 1 on tarkka prosessikaavio ketjusta ja sen etenemisestä.

## 10 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Työn tarkoituksena oli luoda Vakka-Suomen Puhelin Oy:n Rauha-konseptille toimiva prosessi, jossa oli otettu huomioon vanhan prosessin ongelmat ja näiden pohjalta rakentaa parannettu ja toimiva prosessi. Uuden prosessin myötä ketjun loppuun vieminen tulee nopeutumaan, koska aikaa ei kulu enää sen miettimiseen, kuka tekee mitäkin tai kuka on tehnyt jo mitäkin. Kaavion avulla jokainen projektiin osallistuva tietää, mikä on kenenkin työ sekä missä vaiheessa ja miten projektin vaiheet hoidetaan.

Luotua prosessia ei ole otettu vielä käyttöön VSP:llä. Seuraavana vaiheena on ottaa uusi prosessi kokeiluun ja toimittaa kaikille prosessiin osallistujille dokumentit uudesta toimintatavasta. Tiedoksi annettavat dokumentit ovat uusi prosessikaavio ja kirjallinen kuvaus prosessista. Prosessin käyttöönoton jälkeen on seurattava, onko prosessia edelleen muutettava ja kehitettävä, jotta saataisiin koko ketju vietyä loppuun ongelmitta. Uuden prosessin hyötyä ja tuloksia myös seurataan.

Opinnäytetyön tekemisessä haastavinta oli lähtötilanne. Vanhasta prosessista ei ollut olemassa minkäänlaista kirjallista kuvausta eikä kunnollista prosessikaaviota. Henkilökohtaisesti en ole ollut tässä Rauhan toimitusketjussa mukana, joten tietoa piti kerätä haastattelemalla jokaista prosessiin osallistuvaa henkilöä siitä, kuinka projektit ovat viety loppuun. Tutkimuksessa kävi ilmi, että melkein jokainen projekti on tehty eri tavalla. Tutkimuksen pohjalta lähdettiin selvittämään ja kokoamaan toimivaa prosessia. Uusi prosessi on tarkoitus ottaa käyttöön alkukevään aikana.

Prosessin kehittämisessä ja uusimisessa on otettava huomioon monta eriasiaa. Tämän vuoksi kehittäminen on haastavaa ja hidasta. Vanhan prosessin ongelmat ja epäkohdat on saatava tarkkaan selville, sekä löydettävä ratkaisut ongelmiin. Kun uudistettu prosessi on otettu käyttöön, sitä kuuluu seurata sekä mitata jatkuvasti, jotta päästäisiin tuottaviin lopputuloksiin.

## LÄHTEET

Hannus, J. 2000. Prosessijohtaminen: ydinprosessien uudistaminen ja yrityksen suorituskyky. Espoo: HM&V Research.

Havumäki, H. & Jaranka, E. 2006. Kauppa: toiminnan suunnittelusta markkinointiin. Helsinki: Otava.

IBM 2013. Solutions cloud. Viitattu 6.2.2013 <http://www-05.ibm.com/fi/solutions/cloud/>.

Karrus, K. 1998, Logistiikka. Porvoo: WSOY.

Laamanen, K. 2001. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona: ideasta käytäntöön. Helsinki: Laatu keskus.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Viides. uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Logistiikan maailma 2013a. Asiakaslähtöinen toimitusketju. Viitattu 11.2.2013 [http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Asiakasl%C3%A4ht%C3%B6inen\\_toimitusketju#.URI-IGecSmE](http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Asiakasl%C3%A4ht%C3%B6inen_toimitusketju#.URI-IGecSmE).

Logistiikan maailma 2013b. Hankinta ja osto tavoitteet ja vastuut. Viitattu 11.2.2013 [http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Hankinta\\_ja\\_osto\\_%E2%80%93\\_tavoitteet\\_ja\\_vastuut#.URi\\_j2ecSmE](http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Hankinta_ja_osto_%E2%80%93_tavoitteet_ja_vastuut#.URi_j2ecSmE).

Logistiikan maailma 2013c. Hankintatoimi ja ostotoiminta. Viitattu 11.2.2013 [http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Hankintatoimi\\_ja\\_ostotoiminta#.URjwO2ecSmE](http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Hankintatoimi_ja_ostotoiminta#.URjwO2ecSmE).

Logistiikan maailma 2013d. Ostoprosessi. Viitattu 11.2.2013 [http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Ostoprosessi#.URi\\_pmecSmE](http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Ostoprosessi#.URi_pmecSmE).

Logistiikan maailma 2013e. Prosessit. Viitattu 11.2.2013 <http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Prosessit#.URjuK2ecSmE>.

Logistiikan maailma 2013f. Tilaus. Viitattu 11..2013 <http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Tilaus#.URketWdIT9x>.

Logistiikan maailma 2013g. Toimitusketju. Viitattu 11.2.2013 <http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Toimitusketju#.URku9GdlT9x>.

Logistiikan maailma 2013h. Toimitusketjun hallinta. Viitattu 11.2.2013 [http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Toimitusketjun\\_hallinta\\_%28Supply\\_Chain\\_Management\\_SCM%29\\_-\\_m%C3%A4%C3%A4ritelm%C3%A4#.URjZIWecSmE](http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Toimitusketjun_hallinta_%28Supply_Chain_Management_SCM%29_-_m%C3%A4%C3%A4ritelm%C3%A4#.URjZIWecSmE).

Logistiikan maailma 2013i. Toimitusketjun hallinta vahvistaa kilpailukykyä. Viitattu 11.2.2013. [http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Toimitusketjun\\_hallinta\\_vahvistaa\\_kilpailukyky%C3%A4#.URkiQ2dlT9x](http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Toimitusketjun_hallinta_vahvistaa_kilpailukyky%C3%A4#.URkiQ2dlT9x).

Logistiikan maailma 2013j. Toimitusketjun kehittäminen. Viitattu 11.2.2013. [http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Toimitusketjun\\_kehitt%C3%A4minen#.URklg2dlT9x](http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Toimitusketjun_kehitt%C3%A4minen#.URklg2dlT9x).

Logistiikan maailma 2013k. Toimitusketjun osapuolet ja toimijat. Viitattu 11.2.2013. [http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Toimitusketjun\\_osapuolet\\_ja\\_toimijat#.URksM2dlT9x](http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Toimitusketjun_osapuolet_ja_toimijat#.URksM2dlT9x).

Moneyterms 2010. Core business. Viitattu 12.2.2013  
<http://www.kotiposti.net/tuurala/prosessit.htm>.

Opetushallitus 2011. Prosessit. Viitattu 11.2.2013  
[http://www.oph.fi/saadokset\\_ja\\_ohjeet/laadunhallinnan\\_tuki/leonardo\\_quality\\_in\\_vet\\_schools/balanced\\_scorecard/bsc\\_prosessi/prosessit](http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/leonardo_quality_in_vet_schools/balanced_scorecard/bsc_prosessi/prosessit).

Palveluverkko 2013. Tilaus-toimitus. Viitattu 11.1.2013  
<http://palveluverkko.prh.fi/immateriaalityokirja/liiketoimintaprosessi/tilaus-toimitus.htm>.

Rauha Sharepoint 2012. Asiakirjat. Viitattu 14.1.2013 <http://sharepoint/rauha> .

Rauha Sopimus 2012a. Palveluntarjoja lyhyesti. Viitattu 14.1.2013 [www.rauhansopimus.fi](http://www.rauhansopimus.fi) > Rauha-konsepti > Palveluntarjoja lyhyesti.

Rauha Sopimus 2012b. Rauha Service Desk. Viitattu 14.1.2013 [www.rauhansopimus.fi](http://www.rauhansopimus.fi) > Rauha palvelut > Rauha service desk.

Sakki, J. 2001, Tilaus-toimitusketjun hallinta. Espoo: Jouni Sakki.

Sakki, J. 2009, Tilaus-toimitusketjun hallinta: B2B: vähemmällä enemmän. Seitsemäs. uudistettu painos. Vantaa: Jouni Sakki.

Tuurala, T. 2010. Prosessi, prosessiorganisaatio ja prosessin ohjaus. Viitattu 11.2.2013  
<http://www.kotiposti.net/tuurala/prosessit.htm>.

Vakka-Suomen Puhelin Oy 2012a. Liiketoiminta ja organisaatio. Viitattu 14.1.2013 [www.vsp.fi](http://www.vsp.fi) > Yritys > VSP lyhyesti > Liiketoiminta ja organisaatio.

Vakka-Suomen Puhelin Oy 2012b. Strategia ja visio. Viitattu 14.1.2013 [www.vsp.fi](http://www.vsp.fi) > Yritys > VSP lyhyesti > Strategia ja visio.

Vakka-Suomen Puhelin Oy 2012c. VSP lyhyesti. Viitattu 14.1.2013 [www.vsp.fi](http://www.vsp.fi) > Yritys > VSP lyhyesti.

Vakka-Suomen Puhelin Oy 2012d. Yritysratkaisut. Viitattu 14.1.2013 [www.vsp.fi](http://www.vsp.fi) > Yritysratkaisut.

Vakka-Suomen Puhelin Oy Shop 2012. VSP. Viitattu 14.1.2013 [www.vspshop.fi](http://www.vspshop.fi) > VSP.

# Rauha-konseptin prosessikaavio

